



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

### **“Inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2017”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

OJEDA MUCHA, Sherlyn Kanndy

ASESOR:

Mg. VELÁSQUEZ CENTENO, Carlos Moisés

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA - PERÚ

2017

## **Página de jurado**

Mg. César Manrique Tapia

Presidente

Mg. Gissela Mendoza Chávez

Secretaria

Mg. José Luis Pereyra Quiñones

Vocal

## **Dedicatoria**

El presente trabajo va dedicado a mi madre por su esfuerzo, sacrificio y amor incondicional hacia mí, para lograr alcanzar mis metas.

### **Agradecimiento**

Debo agradecer de manera especial y sincera a todas aquellas personas que de una u otra forma estuvieron apoyándome, interviniendo en cada fase de la elaboración de este trabajo, dándome su aporte y las facilidades para poder concluirlo.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Sherlyn Kanndy Ojeda Mucha, con DNI: 46880828, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada, "Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2017", declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se consideran como aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de septiembre del 2017

---

Sherlyn Kanndy Ojeda Mucha

DNI 46880828

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2017”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado Método, el cual comprende la operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Sherlyn Kanndy Ojeda Mucha

## Índice

Portada	i
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos Previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	8
1.3.1. Inteligencia emocional	8
1.3.2. Satisfacción Laboral	13
Teoría de los factores de Herzberg	13
Teoría de modelo de jerarquía de necesidades	15
Teoría del modelo determinante de la satisfacción laboral	16
Teoría de la discrepancia o de la finalidad	16
Teoría del grupo de referencia social	17
1.4. Formulación del problema	19
1.5. Justificación del estudio	19
1.6. Hipótesis	21
1.6.1. Hipótesis General	21

1.6.2. Hipótesis específicas	21
1.7. Objetivos	21
1.7.1. Objetivo General	21
1.7.2. Objetivos específicos	22
II. MÉTODO	23
2.1. Diseño de investigación	23
2.2. Operacionalización de las variables	23
2.3. Población y muestra	25
Población	25
Muestra	25
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	26
2.5. Métodos de análisis de datos	30
2.6. Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	42
VII. REFERENCIAS	43
ANEXOS	48



## **Índice de tablas**

Tabla 1 Correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral	32
Tabla 2 Niveles de inteligencia emocional	32
Tabla 3 Niveles de satisfacción laboral	33
Tabla 4 Correlación entre los componentes de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral	33
Tabla 5 Correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral según la edad	34
Tabla 6 Correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral según el sexo	34
Tabla 7 Correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral según el grado de instrucción	35

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la correlación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de un Hospital de Lima. El diseño utilizado fue no experimental de corte transversal, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional. Se utilizó una muestra de 258 enfermeros y técnicos en enfermería del mismo Hospital. El muestreo fue de tipo no probabilístico. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Satisfacción Laboral de Alex Sivori Ruiz Gómez y María Zavaleta Flores y el Inventario de Inteligencia Emocional Baron Ice Abreviado.

Los resultados obtenidos mostraron que la correlación entre las variables inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral asumen un valor de  $\rho = 0,867$  siendo significativa. Se concluye que existe correlación positiva y directa entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral. Se recomienda estudiar las mismas variables en muestras más grandes.

**Palabras claves:** Satisfacción Laboral, Inteligencia Emocional.

## **Abstract**

The present research had as objective to determine the correlation between Emotional Intelligence and Work Satisfaction in the workers of a Hospital of Lima. The design used was non-experimental cross-sectional, the type of study was descriptive correlational. A sample of 258 nurses and nursing technicians from the same hospital was used. The sampling was non-probabilistic. The instruments used were the Alex Sivori Ruiz Gómez and Maria Zavaleta Flores Satisfaction Scale and the Baron Ice Emotional Intelligence Inventory.

The results obtained showed that the correlation between Emotional Intelligence and Work Satisfaction variables assumed a value of  $\rho = 0.867$  being significant. We conclude that there is a positive and direct correlation between Emotional Intelligence and Work Satisfaction. It is recommended to study the same variables in larger samples.

**Key words:** Job Satisfaction, Emotional Intelligence

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

La presencia de la satisfacción laboral en el ambiente organizacional está dando mayor importancia, ya que los investigadores han afirmado que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y el nivel de desempeño laboral. Según un informe que se hizo a nivel mundial, la Organización Internacional de Trabajo (2010) dió a conocer que el 67.6% de una muestra de 83 países, presentan indicadores de insatisfacción laboral.

Perea, Sánchez y Fernández (2008) mencionaron que, diversos estudios han relacionado a la satisfacción laboral con dos factores: extrínsecos como las condiciones laborales, y los intrínsecos como las estrategias de afrontamiento, la realización personal o la capacidad para controlar y regular las emociones. Goleman (1995) dió a conocer que el factor intrínseco es el que tiene mayor importancia a nivel mundial, gracias a sus trabajos en cuanto a la Inteligencia Emocional, definido como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y el de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones personales, e interpersonales. Castillo (2014) afirmó que este concepto adquiere especial importancia en las denominadas profesiones asistenciales en las que la atención al usuario o clientes es una de las primordiales tareas del ocupante del puesto. En esta atención individualizada, el profesional ha de tener habilidad para controlar sus emociones y detectar, interpretar y manejar correctamente las emociones de los demás, ya que estas son un indicador de las necesidades de los trabajadores.

Likert (1968) mencionó que los seres humanos están en un proceso de cambios que influyen en el ámbito político, social, científico, cultural y laboral; el contexto donde los trabajadores se desenvuelven en una empresa pasan por muchos cambios y la globalización plantea escenarios distintos a los acostumbrados. Las personas esperan que el trabajo les otorgue la posibilidad de formarse como persona y a la vez, le brinde una fuente de satisfacciones. En nuestro medio los índices de satisfacción laboral se encuentran dentro del promedio (Minsa, 2008), lo que implica que aún no hay una toma de conciencia sobre la importancia del

bienestar del personal en la rentabilidad de la empresa. Esta realidad existe tanto en instituciones públicas como privadas, en empresas dedicadas al sector producción como al sector servicios, siendo esta última aquella en la que más se requiere la inteligencia emocional.

En los últimos diez años la investigación sobre inteligencia emocional y satisfacción laboral ha experimentado un gran interés, el cual se define también como aquel fragmento de la inteligencia social, que contiene capacidades para manejar las emociones propias y la de los demás, luego diferenciar y utilizar dicha información obtenida para encaminar los pensamientos y comportamientos propios. Mayer y Salovey (1993).

Locker (1976) mencionó que las organizaciones buscan constantemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral, para fortalecer la competitividad y mantenerse de manera óptima en el mercado y este se verá incrementado con la satisfacción laboral por parte de sus colaboradores. Esta satisfacción se brinda en la medida en que la actividad en la cual el sujeto se dedica resulte agradable, brinde recursos que se consideran suficientes, aporte el reconocimiento social de los demás, etc.

Chiavenato (2002) refirió que es frecuente observar a personas que poseen un alto cociente intelectual y no desempeñan adecuadamente su trabajo y quienes tienen un CI moderado, o más bajo, lo hagan considerablemente mejor e incluso llegan a ser triunfadores en su vida laboral y personal. Es importante tener presente que poseer una adecuada Inteligencia Emocional es indispensable y primordial, considerándola como la base para el desarrollo e implementación de comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados de la organización, puesto que va a influenciar en la relación que mantenga con sus colaboradores así de como moderar su forma de actuar frente a ellos, para el propio bienestar y del otro.

No obstante, las investigaciones que se han realizado en torno a ambas variables han sido numerosas. Muchos autores han encontrado una relación positiva entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral, sin embargo, también existen trabajos en los que no se ha confirmado dicha relación. Estos estudios, cuyos

resultados son contradictorios, no permiten establecer conclusiones definitivas acerca de la influencia que tiene la Inteligencia Emocional sobre las actitudes acerca del trabajo. Por ello, el presente trabajo tiene como finalidad determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **1.2.1. Investigaciones Nacionales**

Pérez y Rivera (2015) en su estudio sobre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, durante el periodo comprendido de Abril a Diciembre del 2013. Fue un estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo, correlacional. La población objetivo de esta investigación está conformada por un total de 148 trabajadores, de los regímenes 728 y 1057, tanto de la sede central y de la gerencia regional Pucallpa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, en la cual se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Sonia Palma y de Satisfacción laboral de Price, adaptada por Alarco en el 2010 a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las Ciudades de Iquitos y Pucallpa, contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos. Los resultados obtenidos evidenciaron que existe un predominio de nivel medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución por que influye en la Satisfacción Laboral; y concluyó, que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral entre los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, periodo 2013.

Zelada (2014) estudió sobre el Nivel de Satisfacción Laboral del personal asistencial del Centro de Salud con de la Vega Baja Lima. Dicho estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. Tuvo una población conformada por 28 trabajadores. Los instrumentos usados fueron una encuesta, cuestionario y la escala de Likert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, aplicado previo consentimiento informado. Dió como resultados que del 100% (28) un 68% (19)

tienen satisfacción baja y 32% (9) alto. En relación a las condiciones físicas y materiales 61% (39) alcanzaron alto y bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (19) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. Concluyendo que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

Castillo (2014) realizó un estudio en Lima sobre el Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en diferentes niveles jerárquicos, teniendo como objetivo determinar la relación entre Clima Organizacional, motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de diferentes niveles jerárquicos y la comparación de diferentes resultados obtenidos. Estudio cuantitativo, transversal, prospectivo. Para cumplir con el propósito de la investigación se trabajó con una muestra poblacional de 100 trabajadores dependientes entre 25 a 40 años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones jerárquicas dentro de la organización. Utilizaron la escala de Clima Laboral de Sonia Palma (1999), la escala de Motivación Laboral de Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morín y Malorni (2010). Los resultados mostraron una correlación significativa y positiva entre las variables Clima Organización, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral ( $r(100)/40$  y  $58, p < .01$ ). Se observaron diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas. Los trabajadores que ocupaban posiciones más elevadas dentro de la organización, percibían el clima organizacional de manera más favorable y niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral (4.00, 5.74 y 4.47 respectivamente).

Monteza (2012), en la tesis "Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico- Hospital Essalud Chiclayo 2010" Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, cuyo objetivo general fue: Analizar la influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro

Quirúrgico, la investigación basó su estudio desde la perspectiva cuantitativa, con énfasis descriptivo transversal. Contó con una población de 46 enfermeras, se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios, los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial al 95% de confiabilidad y concluyó lo siguiente: 42% de las enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. Situación que fue comprobada con la contrastación de hipótesis chi cuadrada, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico.

Alfaro, Leyton, Meza & Saenz (2012), en su tesis titulada “Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, para optar el grado académico de magister en la Pontificia Universidad Católica del Perú, la metodología fue de tipo descriptiva-correlacional, diseño no experimental, método hipotético deductivo. La muestra estuvo conformada por 369 trabajadores, cuyos resultados fueron los siguientes: Se puede apreciar que, a pesar de haber obtenido diferentes niveles de Satisfacción Laboral, se debe tener en cuenta que los puntajes 42 medios de las 3 municipalidades son muy próximos entre sí, e incluso los intervalos de confianza al 95% se traslapan, lo cual indica que el nivel de satisfacción laboral de cada municipalidad es igual y corresponde al nivel de satisfacción promedio según la “Escala de Opiniones SL-SPC”. Entre sus principales conclusiones tenemos: 1. Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría. 2. No existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas.

### **1.2.2. Investigaciones Internacionales**

Gonzales (2013) investigó sobre la Influencia de variables personales en la satisfacción laboral y compromiso organizativo: estudio de caso en el sector hotelero de la provincia de Córdoba. Teniendo como objetivo principal conocer la Influencia de variables personales en la satisfacción laboral y compromiso organizativo en el sector hotelero. El número de participantes fue 135, los



instrumentos que utilizaron para la evaluación fueron el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y el cuestionario de la satisfacción laboral JDI Kendal, Smith y Hullin (1969). Los resultados obtenidos concluyeron que el 58,4% de los encuestados se encuentra satisfecho o muy satisfecho de manera general con su trabajo. Por el contrario, sólo el 8,4% de los encuestados se declaran insatisfechos o muy insatisfechos, encontrándose que existen dimensiones de satisfacción laboral que se relacionan significativamente con la variable de compromiso significativo.

Restrepo (2013) la influencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la Universidad ICSI, Santiago de Cali, para obtener el título en Derecho y Ciencias Sociales. El objetivo de la presente tesis es conocer el impacto de la inteligencia emocional que tiene en el desempeño laboral en los estudiantes en práctica de la universidad ICESI. El método que emplea esta investigación es de tipo cuantitativo, el presente estudio es de tipo correlacional. Los resultados demuestran que la inteligencia emocional se correlaciona con el desempeño laboral en al menos un 65% evidenciado así que efectivamente, si existe una relación entre estas dos variables. Un hallazgo interesante es haber comprobado que la autorregulación y el autoconocimiento son los que más se correlacionan con el desempeño laboral. Concluye en la necesidad de que los estudiantes fortalezcan los factores de la inteligencia tales como: autorregulación y autoconocimiento.

Chiang y Ojeda (2013) realizaron una investigación acerca de la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y la Productividad que existe en los trabajadores de las ferias libres en Chile. Se utilizó una muestra de 158 individuos en la cual se aplicó una encuesta conformada por 54 ítems, la cual estaba conformada por tres partes, la primera parte recolectaba información general del evaluado, la segunda parte reúne información acerca de los sueldos y ventas con los cuales se midió la productividad y por último la tercera parte reunía información acerca de la satisfacción laboral. Obteniendo como resultados que tanto las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general como la de satisfacción en relación con el jefe y la satisfacción con el reconocimiento poseen una relación significativa con la productividad, con lo que respecta las

ventas/horas diarias de trabajo. Además se encontró con dimensión que evalúa la satisfacción con el ambiente físico tiene una relación significativa con el salario diario y mensual.

Pereira (2012) Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzal Tenango, México. Para obtener el grado de maestro en Psicología Industrial/Organizacional. El objetivo del presente estudio consiste en establecer la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servipuertas S.A de la ciudad de Quetzal Tenango. La metodología del estudio utilizada fue el descriptivo transversal con metodología cuantitativa mediante auto informe. Como resultado se comprobó que el 72% de las personas evaluadas tienen un nivel de inteligencia emocional sobre el nivel aceptable debido a que se desarrollan en un ambiente agradable, donde las relaciones interpersonales con sus jefes y pares son cordiales, basadas en respeto, se les brinda constante apoyo. Se confirmó que los 50 observados tienen un nivel promedio de inteligencia emocional que le permite controlar y manejar sus emociones no solo en el ámbito personal sino en el social y laboral. Como resultado de estas capacidades se pudo establecer que el 81% de los evaluados se encuentran en un nivel de desempeño superior que llena las expectativas de la organización.

Zarate (2012) Inteligencia Emocional y la actitud de los colaboradores en ambiente laboral. Quetzal Tenango Guatemala, para obtener el grado de doctor en Liderazgo organizacional. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la inteligencia emocional y la actitud de los empleados en el entorno laboral, para la aplicación del estudio se tomó como muestra a toda la población del municipio de Momostenango, comprendidos entre colaboradores de 18 a 65 años. El estudio se desarrolló con el tipo correlacional, el instrumento utilizado fue la prueba psicométrica CE. De los resultados se obtuvo que existe influencia de la inteligencia emocional como factor importante dentro de la organización en el ámbito de su desempeño laboral y en el desarrollo de sus actividades, lo que evidenció una baja en el desempeño laboral por lo que este

estudio recomienda promover y reforzar los componentes de la Inteligencia Emocional en todo el personal.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Inteligencia emocional**

##### **Modelo de la Inteligencia Emocional y Social de Bar-On**

El modelo de Bar-On- inteligencias no cognoscitivas (EQ-i) se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar como un individuo se relaciona con las personas que lo rodean y con su medio ambiente. Por tanto, la inteligencia emocional y la inteligencia social son consideradas un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente (Bar-On, 2000). En este sentido, los modelos hacen referencia a un grupo de conocimientos los cuales se van a utilizar para enfrentar y afrontar de forma efectiva la vida.

El modelo de Bar-On está compuesto por cinco elementos:

Los componentes intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés, estado de ánimo y de adaptabilidad o ajuste. El primero hace referencia las habilidades de comprender e interaccionar con otros; el segundo, vienen a ser las habilidades para controlar emociones e impulsos, el tercero contiene la habilidad para tener una visión con contenido positivo y con optimismo, el cuarto, vienen a ser las habilidades para adaptarse a todo tipo de cambio, además para poder solucionar problemas ya sean de índoles social o personal; y el ultimo comprende la habilidad de ajustarse a su medio.

Estos componentes presta mucha atención a las percepciones que tienen los individuos de sus propias emociones como de la de los demás, lo cual permitirá un estudio de las diferencias individuales en la comprensión y manejo emocional.

Además, Bar-On dividió las capacidades emocionales en dos tipos principales: primero, las capacidades básicas, las cuales son importantes para que exista la

inteligencia emocional, vienen a ser la autoconciencia emocional, autoevaluación, empatía, relaciones interpersonales, asertividad, afrontamiento de la presión, flexibilidad, examen de realidad, control de impulsos, y resolución de problemas; segundo las capacidad facilitadoras, las cuales vienen a ser la autorrealización, optimismo, alegría, responsabilidad con el medio social y la independencia emocional. En resumen este modelo de inteligencia emocional parte de dos bases distintas de análisis: las emociones y sus interacciones con el pensamiento.

### **Componentes de Inteligencia Emocional**

Bar-On (1997, citado por Ugarriza, 2001, pp. 133-134), define a los cinco componentes de la inteligencia emocional de la siguiente manera:

#### **Componente Intrapersonal (CIA)**

Este componente señala a las personas que están en contacto con sus sentimientos, que se sienten bien acerca de si mismos y se sienten positivos en lo que están desempeñando. Estas personas son capaces de expresar abiertamente sus sentimientos, ser independientes, fuertes que confían en la realización de sus ideas y creencias, esta área reúne los siguientes componentes: a) Comprensión emocional de sí mismo (CM): la habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de estos. b) Asertividad(AS): La habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás y defender nuestros derechos de una manera no destructiva. c) Auto concepto (AC): La habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, así como también nuestras limitaciones y posibilidades. d) Autorrealización (AR): La habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacerlo. e) Independencia (IN): Es la habilidad para auto dirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones.

### **Componente Interpersonal (CIE)**

Área que muestra las habilidades y el desempeño interpersonal; es decir personas responsables y confiables que cuentan con buenas habilidades sociales. Reuniendo los siguientes sub- componentes: a) Empatía (EM): La habilidad de percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás. b) Relaciones Interpersonales (RI): La habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad. c) Responsabilidad social (RS): La habilidad para demostrarse a si mismo como una persona que coopera, contribuye y es un miembro constructivo del grupo social.

### **Componente de Adaptabilidad (CAD)**

Este componente se refiere a la capacidad para evaluar correctamente la realidad y ajustarse de manera eficiente a nuevas situaciones, así como a su capacidad para crear soluciones adecuadas a los problemas diarios y que reúne los siguiente componentes: a) Prueba de las realidad (PR): la habilidad para evaluar la correspondencia entre los que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en realidad existe (lo objetivo). b) Flexibilidad (FL): La habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes. c) Solución de problemas (SP): La habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones afectivas.

### **Componente de Manejo del Estrés (CME)**

Área que indica cuanto puede ser capaz una persona de resistir a la tensión sin perder el control. Llegando a ser por lo general calmados, rara vez impulsivos, así como trabajar bajo presión realizando bien sus labores en esta situación. Reúne los siguientes sub-componentes: a) Tolerancia al estrés (TE): La habilidad para afrontar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente el estrés. b) Control de Impulsos (CI): La habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones.

## **Componente de Estado de Ánimo General (CAG)**

Esta área mide la capacidad del individuo para disfrutar de la vida así como la visión que tiene de la misma y el sentimiento de contento en general. Esta área reúne los siguientes sub-componentes: a) Felicidad (FE): La habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros. Optimismo (OP): La habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva, a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos

## **Definición de inteligencia emocional**

Bar-On (2000) describió a la inteligencia emocional como:

Un conjunto o grupo de conocimientos y habilidades correspondiente a lo emocional y social se incluyen en la capacidad general propia para enfrentar de manera efectiva todas aquellas demandas provenientes de nuestro entorno. Es la capacidad que tiene el individuo para ser consiente, poder controlar, comprender y manifestar sus emociones de forma positiva y efectiva.

Desde los años noventa, los investigadores han logrado investigar que las emociones y el consiente intelectual, podrían ser las verdaderas medidas de la inteligencia humana. Por eso, se menciona que siendo esta época considerada en todos los niveles como la época del cerebro, en el campo de la psicología se ha convertido en el boom de las emociones. A continuación definimos a la inteligencia emocional:

Teniendo como precursor a Thorndike (1920) quien se adelanta en el concepto de inteligencia emocional refiriendo que viene a ser un concepto usado en psicología, el cual va a pretender descifrar o explicar el papel así como la importancia de las emociones dentro de las funciones intelectuales.

La inteligencia tiene múltiples dimensiones, combinando una variedad de aspectos cognoscitivos con elementos de la inteligencia emocional; esta dimensión tiene “capacidades intrapersonales” y “habilidades interpersonales” (Gardner, 1989).

Según Goleman (1996) interpretó las dos inteligencias de Gardner, llegando a los que es la inteligencia emocional, refiriendo que:

Es un grupo de habilidades, actitudes, destrezas, competencias que evidencian la conducta de un individuo, cómo reacciona, cuál es su estado mental, además esta se llega a definir como aquella capacidad que poseemos para reconocer y identificar los sentimientos y emociones de los demás así como las propias, además de motivarse a uno mismo y como llevar de forma adecuada las relaciones con otros.

Cooper (2004), hace referencia de la inteligencia emocional como todo lo que nos va a motivar a buscar el potencial único y propio con el fin de activar los valores personales y las aspiraciones, para cambiarlos en aquellas cosas en las cuales pensamos.

Mercado (2000), refirió a la inteligencia emocional como el grupo de necesidades a nivel emocional que incluyen impulsos y valores propios y verdades de cada individuo los cuales van a direccionar su conducta. De igual manera, Weisinger (2001, citado por Nava, 2006), la definió como la destreza para captar o atraer las emociones de un conjunto de individuos para orientarlas a un resultado con contenido positivo o favorable. Es importante aclarar que este talento se puede aprender y cultivar en las organizaciones, y es tarea de cualquier persona, determinar si posee dichas aptitudes.

Cooper y Sawaf (2004), definieron la inteligencia emocional como, aquellas capacidades de sentir, aplicar, entender el poder y la avidez de las emociones, las cuales van a servir de energía para el individuo, además de conexión, información e influencia. Incluye un paradigma de elementos y estos van a conjugar entre sí, además la inteligencia además de considerarse una capacidad netamente cerebral hace referencia a un grupo de funciones en el cual se puede producir un nivel exitoso.

Carrión (2001), mencionó que la inteligencia emocional considera un dominio o control emocional que incluye la motivación, disciplina, perseverancia y comprensión a los otros o con quienes nos relacionamos

Las tesis psicológicas han generado grandes teorías sobre inteligencia emocional, las cuales abarcan desde las biológico-neurológicas hasta las cognoscitivas. Los autores mencionados anteriormente concuerdan en que la inteligencia se centra en el control de las emociones y la comprensión de los eventos emocionales.

### **1.3.2. Satisfacción Laboral**

#### **Teoría de los factores de Herzberg**

Herzberg (1967), comentó que la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo representan dos fenómenos totalmente diferentes y separados entre sí en la conducta profesional. Este tipo de teoría plantea que el trabajador tiene dos grupos de necesidades las higiénicas (ambiente físico y psicológico) y las de motivación (las del mismo trabajo).

Según Herzberg (1968) propuso una teoría de la motivación en el trabajo, enfatizando que el homo faber se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano:

Esta teoría explica que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y constituyen el trabajo en sí mismo, los bonos, reconocimientos, ascensos y logros personales. Estos factores se relacionan con los sentimientos positivos de la persona respecto al trabajo y con el contenido del trabajo en sí. Los sentimientos positivos se asocian con las experiencias de logro, reconocimiento y responsabilidad de la persona.

Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos e incluye la política y administración, detalles económicos, condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales. Según Herzberg, (1959, citado por Armando, 2013). La Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores sostiene que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son distintos a los que factores que produce la satisfacción ya que el hombre posee dos sistemas de necesidades, una de ellas destinada a evitar el dolor y



situaciones desagradables y otra necesidad de crecer y desarrollarse a nivel personal y profesional. Es por ello que los incentivos tienen que ser diferentes de acuerdo a los sistemas de necesidad de las personas. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo.

Formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

Herzberg estimó la existencia de dos géneros de agentes laborales: los extrínsecos y los intrínsecos.

**Factores Extrínsecos:** Los factores extrínsecos o factores higiénicos tienen la facilidad de prevenir la insatisfacción laboral; así mismo ayudan a que esta no se genera, sin embargo es difícil poder producir satisfacción laboral ya que estos son muy relativos y pueden ser fundamentales para cada trabajador, así pues la remuneración, el lugar de trabajo y la seguridad que estas les puede brindar a cada uno de ellos. (García, 2010).

**Factores Intrínsecos:** Son los factores que representan la actividad en el trabajo y que incluyen tales elementos como la realización, el reconocimiento, el crecimiento y desarrollo, la responsabilidad, posibilidades de logro personal y reconocimientos del logro (García, 2010).

Si satisfacemos las necesidades higiénicas el trabajador ya no se sentirá insatisfecho pero tampoco estará satisfecho, simplemente estará de manera neutra. El trabajador solo se sentirá satisfecho en su puesto de trabajo cuando se llega a cubrir sus necesidades de motivación.

## Teoría de modelo de jerarquía de necesidades

Abraham H. Maslow (1943) señaló que las personas tienen un grupo complejo de necesidades excepcionalmente intensas que pueden clasificarse en una jerarquía. Este modelo indica que un individuo cuenta con cinco tipos de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de estima y de autorrealización.

**Necesidades fisiológicas.** Denominadas básicas y que corresponden al agua, aire y vivienda son necesidades fisiológicas y constituyen el nivel más bajo de la pirámide. Las personas se concentran en satisfacer estas necesidades antes de pasar a otras de orden superior.

**Necesidades de seguridad.** Las necesidades de protección, estabilidad y tranquilidad, amenazas o enfermedad son necesidades de seguridad. Al igual que las fisiológicas, las de seguridad insatisfechas hacen que las personas se preocupen por satisfacerlas. Las personas motivadas sobre todo por las necesidades de seguridad, valoran sus empleos principalmente como una defensa contra la pérdida de la satisfacción de necesidades básicas.

**Necesidad de afiliación:** Las necesidades de amistad, amor y la sensación de pertenencia son necesidades de afiliación. Una vez que se satisfacen las necesidades fisiológicas y de seguridad, surgen las de afiliación. Las necesidades de afiliación constituyen las principales fuentes de motivación, las personas valoran el trabajo como una oportunidad de conocer y establecer relaciones interpersonales cálidas y amistosas.

**Necesidades de estima.** Los sentimientos de logros personal y valor propio y de reconocimiento y respeto de los demás cumplen con las necesidades de estima. Las personas con necesidades de estima quieren que otros los acepten por lo que son y las consideren competentes y capaces.

**Necesidades de autorrealización.** La satisfacción personal procede de cumplir con las necesidades de autorrealización. La gente que lucha por alcanzar la

autorrealización trata de aumentar sus habilidades para resolver problemas. Hellriegel y Slocum (2004).

### **Teoría del modelo determinante de la satisfacción laboral**

Propuesto por Lawler (1973) (citado por Chiavenato 2007) indicó la relación que existe entre expectativas – recompensa desde distintas facetas y ámbitos del trabajo. Representa una relación lo que se espera y lo que produce la satisfacción o la insatisfacción laboral quiere decir que estas dependerán de los incentivos que se reciben por rendimiento laboral y la que él considera que merece, es decir que si la recompensa alcanza las expectativas del trabajador o es adecuada para él entonces se alcanza el grado de satisfacción. Cuando se refiere a recompensa no solo se refiere a moneda salarial sino también reconocimientos, ascensos. Las evidencias son claras que cuando un trabajador se encuentra insatisfecho empieza a faltar a trabajo y su producción no es la óptima, sin embargo los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y trabajar de manera productiva.

### **Teoría de la discrepancia o de la finalidad**

Modelo propuesto por Locke (1976), en la cual mencionó que las metas y propósitos conscientes del trabajador constituyen un fin en sí mismo, es decir que generan una fuente de satisfacción y motivación propia.

Lo cual significa que el trabajador estará satisfecho o insatisfecho con respecto a la labor que realiza en su puesto de trabajo solo si se acerca a sus propósitos personales.

Los mismos autores en el 2010 mencionan que a mayor o más amplios fuesen los objetivos tomados de forma consiente por un individuo, mayor va a ser el nivel de realización, y por consiguiente, mayor va a ser su satisfacción si se llegase a alcanzar los objetivos. Todo lo anterior mencionado vienen a incluir a los objetivos y metas para poder mostrarse conscientes y que estos sean apropiados o asumidos por el ser humano, estos además deben ser específicos y concretos. Por lo demás, los individuos que reciban feedback o retroalimentación y participen

en la realización y planificación de labores, van a trabajar de manera eficaz y por lo tanto sus niveles de satisfacción van a aumentar.

Álvarez, Galicia y Hernández (2013) mencionaron que la satisfacción laboral es el resultado de la relación existente entre los valores y las necesidades de cada trabajador, de la cual los valores se pueden obtener por medio del desempeño de una tarea.

### **Teoría del grupo de referencia social**

Esta teoría menciona que la satisfacción de trabajador gira en torno a su grupo de pertenencia y sus características, siendo este grupo uno formado con normas, las cuales permiten al trabajador desarrollar una idea propia del mundo en el que vive, logrando así que esta idea se expanda a la realidad. Cavalcante (2004).

En conclusión las características de trabajo al congeniar con las normas de su grupo, favorecerán a la aparición de actitudes positivas que en consecuencia influenciarán a que el trabajador alcance un nivel de satisfacción alto en su trabajo.

### **Definición de satisfacción laboral**

Locker (1976) es el estado y equilibrio emocional y positivo placentero que resulta de la percepción de los individuos y sus experiencias ocupacionales durante el tiempo de trabajo.

Muchinsky (2000) dice que es el grado de placer que el empleador obtiene de su trabajo.

### **Factores de la satisfacción laboral**

Palma (2005) desarrolló 7 dimensiones, las cuales muestran el nivel de satisfacción.

La satisfacción laboral surge a raíz del ambiente laboral donde están los colaboradores y sobre los cuales los distintos aspectos de la organización influyen en el estado de ánimo del trabajador, en su bienestar tanto físico como

psicológico, lo cual hace que tengas una percepción positiva o negativa en cuanto al ambiente en el que están laborando.

### **Factor I Condiciones físicas y/o materiales**

Los elementos materiales tales como la infraestructura, las paredes, el propio ambiente de trabajo donde laboran los colaboradores.

### **Factor II Beneficios laborales y/o remunerativos**

Son los elementos tales como los incentivos, beneficios o bonos adicionales que un colaborador recibe por el desempeño que tiene.

### **Factor III Políticas administrativas**

Hace referencia a las normas y reglas que se han establecido en la organización y sobre las cuales cada uno de los miembros está sujeto a las, por ultimo también hace referencia a los cuerdos y lineamientos de la organización.

### **Factor IV Relaciones sociales**

Es el grado de interacción entre todos los miembros de la organización, es decir las relaciones de amistad entre los colaboradores.

### **Factor V Desarrollo personal**

El mismo trabajo puede contribuir al crecimiento y desarrollo personal de cada uno de los colaboradores es decir autorrealizarse.

### **Factor VI Desempeño de tareas**

La valoración del colaborador acerca de sus tareas y actividades diarias que realiza en su trabajo.

### **Factor VII Relación con la autoridad**

Es la apreciación subjetiva y valorativa de los colaboradores con relación al a su jefe directo y respecto a sus tareas que se le asignan durante el día.

## **Importancia de la satisfacción laboral**

Para los gerentes, supervisores y administradores existen varios motivos para darle la mayor importancia por el grado de satisfacción laboral que existe en sus organizaciones. Robbins (1996)

Otra razón acerca de la importancia de la satisfacción laboral es que se ha comprobado que los colaboradores satisfechos gozan de buena salud y tienen mayor extensión de vida, por lo tanto, un personal satisfecho reduce los costos por concepto de gastos médicos. Robbins (1996).

### **1.4. Formulación del problema**

¿Existe correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima?

### **1.5. Justificación del estudio**

Los temas de esta investigación son muy interesantes, es por eso que su estudio es muy importante en nuestra sociedad; porque es indispensable en cuanto a los logros y propósitos en el ámbito de trabajo. En razón con lo mencionado, la presente investigación plantea su justificación desde diferentes puntos de vista.

La justificación teórica del presente tema de investigación se basa a determinar como un adecuado manejo de la inteligencia emocional ayudará a tener una mejor satisfacción laboral entre el personal de enfermería de un Hospital ubicado en el Distrito de Lima, esto basado en el modelo de Bar-On- Inteligencias no cognitivas (EQ-i)- que se fundamenta en las competencias las cuales intentan explicar como un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente. Por lo tanto la inteligencia emocional y la inteligencia social son consideradas un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente (Bar-On, 2000). De esta manera el modelo representa un conjunto de conocimientos utilizados para enfrentar la vida efectivamente considerando que el capital humano es el eje principal en una organización; que dinamiza los procesos institucionales; así integrar a las personas, organizarlas, recompensarlas por su trabajo, promover su desarrollo a

fin de garantizar la actualización de conocimientos en su aspecto personal y profesional.

La justificación Práctica de la siguiente investigación, se llevó a cabo con la intención de optar desde la administración del Hospital, medidas tendientes a la mejora de la satisfacción laboral en base a la inteligencia emocional de los trabajadores, de ese modo coadyuvar al reflotamiento de la calidad de servicio que se ofrecen en todos los Hospitales de Lima.

En la justificación metodológica se puede observar cuando se propone como novedad la formulación de una forma de aproximación a la realidad de la institución educativa mediante la relación de las variables planteadas en el estudio. En relación la literatura especializada es posible encontrar la temática en estudio a nivel del ámbito organizacional empresarial, específicamente en publicaciones en el campo de la psicología organizacional, relacionándolo al campo educativo en este caso a la universidad. Del mismo modo esta investigación busca a través de su evaluación conocer el nivel de inteligencia emocional y satisfacción laboral del Hospital, para poder pronosticar la capacidad que tendrá para elaborar soluciones ante cualquier tipo de inconvenientes que se le presente, sabiendo elaborar distintos tipos de estrategia, según se manifieste en las circunstancias del momento. Finalmente, la siguiente investigación se encuentra enmarcada dentro de una pertinencia aplicativa, ya que a través de los resultados se pueden tomar decisiones o adoptar estrategias de intervención para mejorar la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital en un distrito de Lima.

Las justificaciones psicológicas del presente estudio radican en la importancia que tienen estas dos variables, inteligencia emocional y satisfacción laboral, desde la perspectiva psicológica, ambas están enmarcadas en distintos contextos lo cual nos permite encontrar diferencias y semejanzas que se presentan, es por ello que desde la psicología se analizan las actitudes y se miden los niveles de estas dos variables que más predominan.

Esta investigación busca a través de su evaluación conocer el nivel de inteligencia emocional de cada personal de enfermería y la satisfacción laboral de la

institución para poder pronosticar la capacidad que tendrá para elaborar soluciones ante cualquier tipo de inconvenientes que se le presente, sabiendo elaborar distintos tipos de estrategias según se le manifieste en las circunstancias del momento.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

Existe correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

H1: Existe correlación directa y significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima.

H2: Existe correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima, según sexo.

H3: Existe correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima, según edad.

H4: Existe correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima, según grado de instrucción.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la correlación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima.



### **1.7.2. Objetivos específicos**

Describir los niveles de la inteligencia emocional en el personal de enfermería de un Hospital de Lima.

Describir los niveles de la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima.

Determinar la correlación entre los componentes de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima.

Determinar la correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima según sexo.

Determinar la correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima según edad.

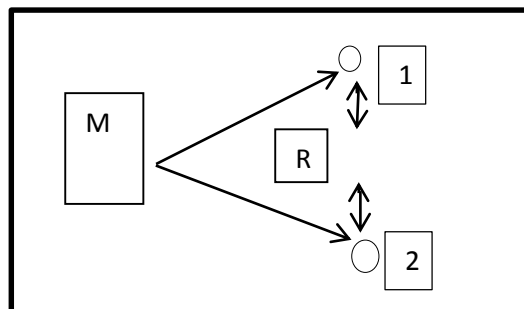
Determinar la correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima, según grado de instrucción.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

El diseño que se utilizará es diseño no experimental, de corte transversal, ya que se desarrollará en un momento dado. De acuerdo con Hernández, Fernández y Bautista (2014) los diseños en investigaciones no experimentales están orientadas a observar dicho fenómeno en su medio natural sin realizar manipulación alguna sobre ellos.

El diagrama del diseño no experimental, correlacional es la siguiente.



#### Tipo de investigación

El tipo de investigación que se desarrolla es descriptivo correlacional debido a que se pretende determinar la correlación que mantiene el nivel de inteligencia emocional y el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores y de la organización, asimismo es descriptiva porque se describen los niveles tanto de inteligencia emocional como el de satisfacción laboral. La investigación descriptiva tiene como objetivo central la descripción de los fenómenos, especificar, características y rasgos más importantes.

### 2.2. Operacionalización de las variables

#### 2.2.1. Inteligencia emocional

##### Definición conceptual

Un conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser

consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva. (Baron, 2000)

### **Definición operacional**

Medición de la inteligencia emocional por medio de medida por los puntajes obtenidos en la Escala de Bar-On adaptado por Ugariza (2010) validado por análisis piloto

### **Dimensiones**

Componente intrapersonal (Ítems 2,6,12,14,21,16)

Componente interpersonal (Ítems 1, 4, 18, 23, 28, 30)

Componente de adaptabilidad (Ítems 10, 16, 19, 22, 13)

Componente manejo del estrés (Ítems 5, 17, 27, 2)

Componente de estado de ánimo general (Ítems 20, 3, 25, 11)

## **2.2.2. Satisfacción laboral**

### **Definición conceptual**

Es la disposición o tendencia estable hacia el trabajo y que a su vez es relativa y está basada en las creencias, valores a partir de su experiencia laboral (Palma, 2005).

### **Definición operacional**

Medida de los puntajes obtenidos en la Escala de satisfacción laboral SL-ARG, validado por análisis piloto

### **Dimensiones**

Condiciones de trabajo (Ítems 8,15,22,29,36,41)

Remuneraciones y beneficios laborales (Ítems 2, 9, 16, 23, 30, 42)

Supervisión (Ítems 17, 24, 31, 37)

Relaciones humanas (Ítems 4, 18, 25, 32, 38)

Promoción y capacitación (Ítems 19, 26, 33, 39, 43)

Comunicación (Ítems 13, 20, 27, 34, 40)

Puesto de Trabajo (Ítems 14, 21, 28, 35)

## **2.3. Población y muestra**

### **Población**

En la presente investigación se consideró a 425 enfermeros colaboradores entre hombres y mujeres pertenecientes a un Hospital del distrito de Lima. Según Hernández et, al. (2014) sostienen que una población es el conjunto de todos los casos que coinciden con una serie de especificaciones.

### **Muestra**

La muestra seleccionada fue de tipo no probabilístico, debido a que su elección se determinó según las características del presente estudio. Para Hernández, et. al (2014) las muestras de este tipo son elegidas de acuerdo con la intencionalidad del investigador, por lo que los resultados obtenidos no pueden generalizarse a la muestra total. Desde esta perspectiva, se seleccionó un total de 258 enfermeros que trabajan en un Hospital ubicado en el distrito de Lima, de ambos sexos y de grado de instrucción tanto técnica como superior.

### **Muestreo**

El muestreo considerado fue de tipo no probabilístico e intencional, según los criterios de selección propuestos para el presente estudio:

### **Criterios de selección**

### **Criterios de inclusión**

- Tiempo de servicio mayor de 1 año.
- Trabajadores de sexo masculino y femenino
- Enfermeros con estudios técnicos y superior

## **Criterio de exclusión**

- Trabajadores que no respondieron adecuadamente la prueba.
- Trabajadores que no pertenezcan al hospital

## **2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

Para esta investigación de ese presente estudio, se tomó instrumentos psicométricos, con procedimientos estandarizados organizados por ítems, desarrollados para generar una reacción en un individuo. Nunnally y Bernstein (1995).

### **Ficha técnica: Inventario de Bar-On (I-CE)**

**Nombre Original:** Eq-I Bar On Emotional Quotient Inventory

**Autor:** Reuven Bar-On

**Procedencia:** Toronto – Canadá

**Adaptación Peruana:** Nelly Ugariza Chávez

**Administración:** Individual o Colectiva tipo cuadernillo.

**Duración:** Sin límite de tiempo / 30-40 minutos

**Aplicación:** Sujetos de 15 años a más. Nivel lector mínimo de 6to grado.

**Puntuación:** Calificación Computarizada

**Significación:** Estructura Factorial: 1 Cet, 5 factores componentes y 15 subcomponentes

**Tipificación:** Baremos Peruanos

**Materiales:** Cuestionario que contiene los ítems del ICE de Bar-On, Hoja de respuestas, hoja de perfil y un disquete.

**Descripción del Instrumento:** este inventario genera un cociente emocional general y 5 cocientes emocionales compuestos basados en las puntuaciones de 15 subcomponentes. Los 5 principales componentes conceptuales de la inteligencia emocional y social que involucran los quince factores medidos por el

(I-CE) son: componente intrapersonal, componente interpersonal, componente de adaptabilidad, componente del manejo del estrés y componente de Estado de Ánimo General.

### **Validez del Instrumento:**

Los diversos estudios de validez del Inventario BARON-ICE básicamente están destinados a demostrar cuan exitoso y eficiente es este instrumento en la evaluación de los que se propone. Baron y Parker (2000) establecieron la validez, mediante un análisis factorial exploratorio en una muestra normativa de niños y adolescentes (N=9172). Las interrelaciones de las diferentes escalas para las versiones tanto completas como abreviadas presentan una correlación existente a 0.92, esto indica que las interrelaciones de escalas correspondientes muestran una alta congruencia.

En el caso de la muestra normativa peruana, la validación del Baron-Ice: NA, se ha centralizado en dos asuntos importantes: La validez del constructo del inventario y la multidimensionalidad de las diversas escalas. Lo cual este inventario tiene suficiente validez de constructo que garantiza su publicación y su recomendación para el uso clínico.

### **Confiabilidad del instrumento**

El instrumento se sometió a la confiabilidad mediante Alfa de Cronbach, planteada por J.L Cronbach citado en Celina & Campo (2005, p.575),  $\alpha$  es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados. Para ello se desarrolló una prueba piloto en donde el inventario EQ-I Bar-On Emotional Quotient Inventory presentó valores de confiabilidad aceptables ( $\alpha > 0.7$ ) los cuales confirman que el instrumento es fiable en la medición de la inteligencia emocional (ver anexos).

### **Análisis piloto**

Para la obtención de los resultados de esta variable se revisó las bondades psicométricas del instrumento por medio de un análisis piloto, en donde se extrajeron 5 ítems (ítems 7, 8, 9, 15, 24), los cuales presentaron valores no

aceptables para su inclusión. Finalmente se obtuvieron valores aceptables de correlación ( $r_{itc} > 0.20$ ) y de confiabilidad ( $\alpha = 0.815$ ).

### **Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma Carrillo.**

#### **Ficha Técnica**

**Nombre de la Prueba:** Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG

**Autor:** Sonia Palma Carrillo

**Adaptación:** Alex Sívori, Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores

**Año:** 2013.

**Procedencia:** Chimbote – Perú.

**Administración:** Individual / Colectiva.

**Nº de Ítems:** 43.

**Duración:** 20 minutos aproximadamente.

**Calificación:** De 1 a 5 puntos por cada ítem.

**Significación:** Nivel de Satisfacción laboral Global y específico según sus Factores: Condiciones de trabajo, Remuneración y beneficios laborales, Supervisión, Relaciones humanas, Promoción y capacitación, Comunicación y Puesto de Trabajo.

**Puntuación:** Calificación Manual.

**Aplicación:** Trabajadores de organizaciones privadas.

#### **Descripción de la Escala**

La Escala de Satisfacción laboral SL-ARG, es un instrumento diseñado con la finalidad de medir la actitud del trabajador hacia su puesto actual de trabajo. La escala de tipo Likert se puntúa desde un "Totalmente en desacuerdo" (1 punto) hasta un "Totalmente de acuerdo" (5 puntos). Está constituida por 43 ítems, distribuidos en 7 factores: Condiciones de trabajo, Remuneración y beneficios laborales, Supervisión, Relaciones humanas, Promoción y desarrollo, Comunicación y Puesto de Trabajo.

Los Factores que componen la Escala de Satisfacción Laboral se describen a continuación:

- **Factor I: Condiciones de trabajo (7 ítems)**

Grado de complacencia relacionada a la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo.

- **Factor II: Remuneración y beneficios laborales (6 ítems)**

Grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que se obtienen por realizar actividades en el trabajo.

- **Factor III: Supervisión (6 ítems)**

Grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario.

- **Factor IV: Relaciones Humanas (6 ítems)**

Grado en que se fomenta las buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores.

- **Factor V: Promoción y capacitación (7 ítems)**

Grado en que se brindan posibilidades al trabajador para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente.

- **Factor VI: Comunicación (6 ítems)**

Grado en que se transmite información y se mantiene comunicación adecuada entre colaboradores al interior de la organización sobre aspectos relacionados al trabajo.

- **Factor VII: Puesto de trabajo (5 ítems)**

Valoración que tiene el trabajador respecto a la labor que realiza diariamente en la organización.

## **Validación de la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG**

### **Validez por Criterio de Jueces**

Para la validación de la escala preliminar SL-ARG se consultó a seis profesionales expertos en el área laboral y entendida en el tema de la elaboración de escalas de opinión, los cuáles realizaron la revisión e hicieron los ajustes necesarios. Esta validación permitió la selección de 35 ítems distribuidos en siete factores.



## **Validez de Constructo**

Con respecto a la validez de construcción de la Escala SL-ARG, se estableció a través del análisis de correlación ítem-test, utilizando el estadístico Producto Momento de Rho de Spearman en el que se determinó que 35 ítems son válidos al obtener correlaciones altamente significativas ( $p < 0,01$ ).

## **Confiabilidad de la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG**

La confiabilidad de la Escala SL-ARG, se obtuvo mediante el análisis de consistencia interna, utilizándose el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un índice mayor a 0.7, lo que permite afirmar que el instrumento es confiable.

## **Análisis piloto**

De igual manera se revisó las bondades psicométricas del instrumento por medio de un análisis piloto, en donde se extrajeron 8 ítems (ítems 1, 3, 5, 6, 7, 10, 11, 12), los cuales presentaron valores no aceptables para su inclusión. Finalmente se obtuvieron valores aceptables de correlación ( $r_{itc} > 0.20$ ) y de confiabilidad ( $\alpha = 0.990$ ).

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Considerando que la investigación tuvo como objetivo obtener la correlación entre dos variables, se utilizaron los siguientes procedimientos estadísticos:

Análisis descriptivo, en el cual se obtendrá la media, la mediana, moda y la desviación estándar de las variables dependientes de estudio

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar la distribución de los datos y el tipo de estadístico inferencial más adecuado a ser utilizado.

Análisis Correlacional, se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para datos no paramétricos.

Por otro lado, los resultados del presente trabajo serán analizados por medio del software estadístico SPSS en su versión 21, obteniendo así tablas de datos según los análisis correspondientes para una mayor comprensión de los resultados.

## **2.6. Aspectos éticos**

Durante la investigación se tomó en cuenta los aspectos éticos que son importantes por lo que se trabajó con jóvenes y adultos, cuidando la integridad de las participantes en quienes la investigación despertó curiosidad.

Se realizó la aplicación de las pruebas en el Hospital ubicado en un distrito de Lima.

### III. RESULTADOS

#### Prueba de normalidad

De acuerdo a los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se observa que en ambas variables la muestra alcanza un valor no significativo ( $p>0.05$ ) por lo que se determina que los datos muestran una distribución normal, tomando como decisión la aplicación del estadístico de Rho de Spearman para el análisis inferencial de correlación.

#### Resultados del objetivo general

Tabla 1

*Correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral*

Variable	Estadístico	Satisfacción Laboral
Inteligencia emocional	Rho de Spearman	,867**
	$p$	.000

Tal como se observa en la tabla 1, existe una correlación significativa positiva considerable entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital en Lima metropolitana.

#### Resultados de los objetivos específicos

Tabla 2

*Niveles de inteligencia emocional*

Dimensión	Niveles	Frecuencia	%
Inteligencia emocional	Marcadamente bajo	43	16,7
	Necesita mejorar	33	12,8
	Mal desarrollada	26	10,1
	Promedio	42	16,3
	Bien desarrollada	40	15,5
	Muy bien desarrollada	41	15,9
	Excelentemente desarrollada	33	12,8

En la tabla 2, se observa que el 39,6% del personal de enfermería alcanza un nivel mal desarrollado a marcadamente bajo en inteligencia emocional, seguido por el 16,3% que presenta un nivel promedio y finalmente el 44,2% alcanza un nivel bien a excelentemente desarrollado.

Tabla 3  
*Niveles de satisfacción laboral*

Dimensión	Niveles	Frecuencia	%
<b>Satisfacción laboral</b>	Alta insatisfacción	61	23,6
	Parcial insatisfacción	49	19,0
	Regular	56	21,7
	Parcial satisfacción	38	14,7
	Alta satisfacción	54	20,9

Respecto a los niveles de satisfacción laboral en la muestra de estudio, se observa en la tabla 3 que el 42,6% de la muestra alcanza una parcial a alta insatisfacción en la variable, seguido por el 21,7% con un nivel regular y finalmente el 35,6% presenta un nivel parcial a alto respecto a la variable medida.

Tabla 4  
*Correlación entre los componentes de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral*

Variable	Estadístico	Inteligencia emocional				
		Intrapersonal	Interpersonal	Adaptabilidad	Manejo del estrés	Estado de Ánimo General
<b>Satisfacción laboral</b>	Rho de Spearman	,644**	,359**	,267**	,187**	,295**
	<i>p</i>	.000	.000	.000	.003	.000

Tal como se muestra en la tabla 4, existe una correlación positiva media entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral ( $r=0,644$ ); por otro lado, existe una correlación positiva débil entre el componente interpersonal ( $r=0,359$ ), adaptabilidad ( $r=0,267$ ) y Estado de Ánimo General ( $r=0,295$ ) con la satisfacción laboral. Finalmente se observa que existe una correlación positiva muy débil entre el componente Estado de Ánimo General y la satisfacción laboral ( $r=0,187$ ).

Tabla 5

*Correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral según la edad*

Variable	Edad	Estadístico	Satisfacción laboral
Inteligencia emocional	Jóvenes	Rho de Spearman	,836**
		<i>p</i>	.000
	Adulto	Rho de Spearman	,821**
		<i>p</i>	.000
	Adulto medio	Rho de Spearman	,912**
		<i>p</i>	0.000

En la tabla 5 se observan las correlaciones entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral según la edad de los participantes. Tal como se muestra, existe una correlación positiva considerable tanto para los jóvenes ( $r=0,836$ ) y los adultos ( $r=0.821$ ). De igual manera la correlación de las variables en los empleados que se encuentran en la etapa adulta media se muestra a un nivel positivo muy fuerte ( $r=0.912$ ).

Tabla 6

*Correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral según el sexo*

Variable	Sexo	Estadístico	Satisfacción laboral
Inteligencia emocional	Hombres	Rho de Spearman	,939**
		<i>p</i>	.000
	Mujeres	Rho de Spearman	,848**
		<i>p</i>	.000

Tal como se muestra en la tabla 6, se observa que existe una correlación positiva muy fuerte entre la inteligencia emocional y la satisfacción personal en el personal varón ( $r=0,939$ ); por otro lado, las mujeres presentan un nivel de correlación positivo considerable entre las variables de estudio.

Tabla 7

*Correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral según el grado de instrucción*

Variable	Grado de instrucción	Estadístico	Satisfacción laboral
Inteligencia emocional	Enfermero	Rho de Spearman	,843**
		$p$	.000
	Enfermero Técnico	Rho de Spearman	,937**
		$p$	.000

De acuerdo con la tabla 7, se observa que existe correlación positiva considerable ( $r=0.843$ ) entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los empleados que presentan un grado de instrucción superior (Enfermería); por otro lado, los empleados que cuentan con un grado de instrucción técnico presentan un nivel de correlación positiva muy fuerte ( $r=0.937$ )

#### **IV. DISCUSIÓN**

Según los resultados obtenidos por medio del análisis inferencial de correlación, se halló que, entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, existe una correlación altamente significativa, con un nivel considerable y positivo entre las mismas. Esto indicaría que el desarrollo de conocimientos y habilidades relacionadas a factores emocionales, que brinden un adecuado soporte social en el enfrentamiento a las diversas demandas provenientes del entorno, influenciarían de manera directa y considerablemente con aquellos estados positivos y placenteros producto de la percepción que tienen los empleados respecto a las propias experiencias laborales; por lo que si el nivel de inteligencia emocional incrementa, incrementan los niveles de satisfacción. Estos resultados confirman parcialmente con los hallazgos obtenidos por Testrepo (2013) quien indicó que la inteligencia emocional influye de manera positiva con el desempeño laboral; por otro lado, corrobora parcialmente lo sustentado por Pereira (2012) quien manifiesta que la inteligencia emocional incrementa en ambientes agradables, en donde las relaciones interpersonales entre empleados y superiores son adecuadas, basadas en el respeto y soporte que se brinda entre los miembros de la organización. De acuerdo a Bordas (2016), indica que un adecuado grado de satisfacción en el área laboral va a depender de manera fundamental con el adecuado manejo emocional que presenten los empleados respecto a la carga de su puesto de trabajo, por lo que si el trabajador experimenta emociones positivas respecto a las actividades que realiza, el grado de satisfacción mejorará notablemente, incrementando la productividad y permitiendo el desarrollo tanto profesional como personal de cada trabajador. Por lo consiguiente, en los empleados de enfermería del hospital en donde se realizó la presente investigación, un adecuado desarrollo de la inteligencia emocional repercute notoriamente la percepción que presentan los trabajadores respecto a su entorno laboral, pudiendo incrementar no solo los propios niveles de satisfacción, sino que a su vez, una adecuada producción y desempeño en su trabajo.

Por otro lado, la mayor parte de la muestra (60,5%) presenta un nivel promedio a excelentemente desarrollado respecto a la inteligencia emocional. Esto significa

que esta porción de la muestra posee conocimientos y habilidades emocionales aceptables para la interacción social, la cual le permite controlar, comprender y manifestar tanto sus propias emociones como la de los demás, de una manera positiva o efectiva. Sánchez (2013) indica que en el personal de enfermería es necesario prestar una atención al cuidado y protección de las emociones, las cuales son valorados por el personal enfermero para la atención al usuario; sin embargo, al momento de afrontar o dar prioridad a las capacidades desarrolladas, se evidencia un mayor énfasis a las prácticas médicas. Esto indicaría que el nivel promedio obtenido por la mayor parte de la muestra podría estar influenciado por la percepción que tienen los empleados respecto a la primacía de sus habilidades, pudiendo considerar a la práctica médica como una habilidad o capacidad primaria en su desarrollo profesional.

De la misma manera, el 57.3% se encuentra entre un nivel regular a alto de satisfacción, lo que indicaría que este sector de la muestra evaluada presenta un adecuado grado de placer frente a las diversas condiciones laborales. Esto corrobora el estudio de Gonzales (2013) quien en una muestra realizada en Córdoba (Argentina), el 58,4% se mostraron satisfechos con su trabajo; así mismo, respalda el trabajo realizado por García, Ríos, Fernández, Celdrán, Vivo y Martínez (2015), quienes en una muestra de profesionales en enfermería de Murcia, el 90,58% presenta un nivel medio de satisfacción, siendo los cuatro aspectos con mayor puntaje los relacionados a la interacción con los compañeros, el horario, las actividades realizadas y la estabilidad laboral. Por lo consiguiente, existen factores que estarían influenciando de manera positiva la satisfacción laboral, permitiendo a los empleados de enfermería, ser conscientes de las actividades que realiza diariamente, logrando la satisfacción y bienestar propio que impulse un adecuado desempeño de sus funciones; no obstante, ha de tomarse en cuenta que el 42,6% de la muestra presenta niveles parciales a altos de insatisfacción, por lo que es importante considerar otros factores que podrían estar influenciando de manera negativa a esta variable.

Por otro lado, existe una correlación positiva muy débil a media entre los componentes de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral con valores de  $r$  que oscilan entre 0,187 a 0,644. Esto indica que aquellas capacidades para



expresar los sentimientos (intrapersonal), el desarrollo de adecuadas habilidades sociales (interpersonal), la capacidad para reflexionar la realidad a fin de ajustarse a diversas situaciones (adaptabilidad), el control adecuado de sus impulsos (manejo de estrés) y la capacidad de disfrute de la vida (estado de ánimo) correlacionan con la satisfacción laboral. Esto corrobora parcialmente los resultados de Berrios, Augusto y Aguilar (2006) quienes, en una muestra conformada por trabajadores en contextos hospitalarios, hallaron que la satisfacción laboral correlaciona solo con un componente de la inteligencia emocional, denominado reparación emocional. Esto indicaría que cada componente desarrollado influye en los niveles de satisfacción que presenten los empleados, siendo el que presenta mayor vinculación con la satisfacción laboral, el componente intrapersonal. Para Extremera y Fernández (2016) desde el componente intrapersonal, una persona puede hacer uso efectivo y consciente de sus emociones para establecer o adquirir estrategias que autorregulen sus sentimientos a fin de minimizar el estrés y aquellos sentimientos negativos, con el objetivo alcanzar un desarrollo de sus actividades de forma más eficaz, sintiéndose comprometido a la labor ejercida y alcanzando un alto grado de satisfacción. Por lo consiguiente, si bien todos los componentes influyen de manera positiva en los niveles de satisfacción; la adecuada capacidad que presentan para regular sus propias emociones estaría produciendo en los empleados de enfermería, obtener un adecuado desarrollo de sus actividades, mejorando no solo su productividad, sino que a su vez, adquiriendo un compromiso y adecuada satisfacción.

Respecto a la correlación entre las variables según la edad, se observa que para todos los casos, los empleados alcanzan una correlación positiva y significativa. No obstante, se observa que solo los empleados cuyas edades se encuentran dentro de la categoría de adulto medio, alcanza una correlación muy fuerte ( $r=0,912$ ) según la clasificación de Hernández, et al (2014). Este estudio contrasta los resultados obtenidos por Clemente, Molero y Gonzales (2000) quienes, en un estudio comparativo, determinaron que a mayor edad, los niveles de satisfacción personal y en todo el ámbito en el que se desarrollan las personas, disminuyen. De acuerdo con Barreiro, Diez, Barreiro, Ruzo, y Losada, (2003) la satisfacción

puede lograrse por cuatro factores; en un primer lugar se encuentra la disponibilidad del empleado, luego están las condiciones laborales y las relaciones interpersonales que se generen; por otro, lado se encuentra el desarrollo profesional y por último la estabilidad laboral. Por lo consiguiente, en el grupo de empleados participantes, podríamos señalar que a mayor edad los empleados van logrando obtener o desarrollar cada uno de los factores señalados, por lo que sumado a los niveles alcanzados respecto a la inteligencia emocional, estaría influenciando de manera positiva a la percepción que tienen acerca de su entorno laboral.

En cuanto a la relación de las variables según el sexo, los resultados obtenidos mostraron que existe una correlación positiva entre las variables en ambos grupos, con la diferencia que en los hombres la correlación se muestra muy fuerte ( $r=0,939$ ) a diferencia de las mujeres que presenta una correlación considerable ( $r=0,849$ ). Estos resultados aportan al estudio realizado por Berrios, Augusto y Aguilar (2006) quienes sustentaron que el sexo puede ser considerado como una variable predictiva de la satisfacción laboral, considerando que entre hombres y mujeres existen diferencias significativas respecto a la inteligencia emocional, por lo que las mujeres son aquel grupo que desarrolla mayor atención y sentimientos que los varones. Extremera y Fernández (2016) señalan que las diversas investigaciones realizadas a nivel mundial, las diferencias según el sexo en cuanto a la inteligencia emocional son mínimas, puesto a que ella depende de otros factores tales como el grado de instrucción, la edad o la propia cultura. Por lo tanto, al estar los participantes en un mismo contexto cultural y al encontrarse en un área especializada, tanto los efectos de correlación entre las variables son semejantes, siendo las mujeres las que vinculan con mayor intensidad a la inteligencia emocional con su satisfacción por el trabajo.

Así mismo, respecto a la correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral según el grado de instrucción; se observa que tanto técnicos como personal enfermero presentan una correlación positiva considerable ( $r>0,75$ ), por lo consiguiente, los niveles presentados en ambos grupos obedecen a los cambios que puede haber entre sí. De acuerdo con Barreiro, et al. (2003) uno de los factores que incrementan la satisfacción laboral es la disponibilidad

que presentan los trabajadores para el cumplimiento de las actividades asignadas. Por ende, estos resultados indicarían que la relación entre las variables es independiente al desarrollo académico o grado de instrucción. Para Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) la satisfacción laboral puede estar influenciada por el reconocimiento tanto personal como personal como social. Por lo consiguiente, se podría decir que no existen diferencias en el trato social entre trabajadores enfermeros y técnicos, debido a que la relación entre las variables de estudio no se ve afectada por otros factores, observado en el grado de relación obtenida.

Finalmente, el desarrollo de un nivel adecuado de inteligencia emocional influye de manera significativa en los niveles de satisfacción laboral, cuya relación no depende de otras variables sociodemográficas tales como la edad, el sexo o el grado de instrucción de los empleados de enfermería en un hospital de Lima. Por lo consiguiente, estos resultados podrían ser de utilidad para el desarrollo de estrategias o programas frente a situaciones en donde se vean involucradas las variables de estudio.

## **V. CONCLUSIONES**

**PRIMERA:** Existe correlación significativa positiva considerable entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital en Lima metropolitana, lo que indica que, a mayor nivel de inteligencia emocional, incrementa los niveles de satisfacción laboral.

**SEGUNDA:** El nivel de inteligencia emocional que presenta mayor frecuencia en la muestra de estudio es promedio (60,5%), mientras que el nivel bajo presenta una frecuencia de 39,6%.

**TERCERA:** Respecto a los niveles de satisfacción laboral, el 42,6% de la muestra presenta un nivel parcial alto de insatisfacción, de la misma manera que el 35,6% de la muestra de estudio que presenta un nivel parcial alto.

**CUARTA:** En cuanto a la correlación entre los componentes de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, se observa que existe correlación positiva muy débil a media en todos los casos, con valores que oscilan entre 0,187 a 0,644.

**QUINTA:** Respecto a la correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral según la edad, el personal que se encuentra en una etapa de adulto medio alcanza un nivel de correlación perfecto ( $r=1,00$ ), mientras que los jóvenes y adultos alcanzan una correlación positiva considerable, con un valor de 0,836 y 0,821 respectivamente.

**SEXTA:** Existe una correlación significativa considerable a muy fuerte entre las variables de estudio según sexo, con valores de 0,939 en los varones y 0,848 en las mujeres.

**SÉTIMA:** Existe correlación significativa considerable a muy fuerte entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral según el grado de instrucción, con un valor de 0,843 en los enfermeros y 0,937 en los enfermeros técnicos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Expandir el interés por el estudio de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en otras variables sociodemográficas como estado civil, lugar entre otros.
- Tomar en cuenta los resultados obtenidos para el desarrollo de técnicas o estrategias orientadas a la mejora de la satisfacción laboral, considerando su influencia en la mejora de la calidad de servicio y productividad.
- Evaluar la correlación de las variables de estudio en otras áreas pertenecientes al hospital, a fin de conocer el vínculo de las variables en otros contextos.
- Realizar estudios para determinar las bondades psicométricas de los instrumentos empleados para su uso en contextos semejantes a la población estudiada
- Hacer una evaluación constante de las variables investigadas, a fin de conocer la evolución y/o cambios que puedan mostrarse en determinado espacio de tiempo (6 a 12 meses).

## VII. REFERENCIAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. & Saenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593>.
- Alva, E. (2014). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal*. (Para optar el Título de Especialista). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Álvarez, E., Galicia, A y Hernández, M. (2013). *Satisfacción Laboral y Productividad*. Artículo recuperado de: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Bar-On, R. (2000). *Inteligencia emocional y social. Insights desde lo emocional inventario de cociente* En: Bar-On, R. y Parker, J.D.A. (eds). *El manual de inteligencia emocional: teoría, evaluación de desarrollo y aplicación en el hogar, escuela y en el lugar de trabajo*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, págs. 363-88.
- Carrión, S. (2001). *Inteligencia Emocional con PNL. Guía práctica para conseguir: Salud, Inteligencia, y bienestar Emocional*. Editorial EDAF, S.A. Madrid, España.
- Castillo, N. F. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología). Pontificia Universidad Católica, Perú.

- Cavalcante, S. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina*. (Tesis para optar el título de doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona. España.
- Chiang, M. y Ojeda, F. (2013). *satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. Recuperado de: <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/viewFile/136/136>
- Chiavenato, I (2002). *Gestión de Talento Humano* D.F, Mexico: Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos, capital humano de las organizaciones*. D. F Gómez, C Incio, O. y O'Donnell G. (2011) *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial*, (tesis de grado) Lima Metropolitana
- Cooper, R., Sawaf, M.(2004). *La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*.
- Extremera, N. y Fernández, P. (2016). *Inteligencia emocional y educación: Psicología*. España: Editorial Grupo 5.
- García, C. (2010). *La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia. Enfermería global. (40), pp. 266 – 275*. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v14n40/administracion2.pdf>
- Gardner, H. (1989). *Inteligencia reformada: inteligencia múltiple para el siglo XXI siglo*. Nueva York: libros básicos.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.
- Gonzales, F. (2013). *Influencia de variables personales en la satisfacción laboral y compromiso organizativo*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/391/39138754002.pdf>.

- Hellriegel, D., Slocum, J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147117764009>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Herzberg, F (1967). *The motivation to work*. (2ª ed.). New York: Wiley.
- Likert, R. (1968). *El factor humano en la empresa*. Bilbao: Deusto.
- Locke, G (1976). *Causas Naturales de Satisfacción en el trabajo*. Chicago
- Maslow, A. (1943). *Una teoría sobre la Motivación Humana*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/213561284/SINTESIS-Teoria-de-las-necesidades-humanas>
- Mayer, J., Salovey, P. (1993). "Inteligencia emocional y la construcción y regulación de los sentimientos ", en *Psicología Aplicada y Preventiva*, vol. 4, Estados Unidos de América, pp. 197-208
- Mercado, C. (2000). *Inteligencia emocional en estudiantes Pre - Universitarios*. Tesis para optar el título de licenciado en Psicología. Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Ministerio de Salud (2008). *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. Recuperado de [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia\\_clima.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf).
- Monteza, N. (2012). *Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico-Hospital Essalud Chiclayo 2010*. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/595/1/TM\\_Monteza\\_Chanduvi\\_Nancy.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/595/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf).



- Muchinsky, P. (2000). *Psicología aplicada al trabajo*, Madrid: Paraninfo. Thomson
- Organización Internacional de Trabajo. (2010). *Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo*. Recuperado de: <http://www.ilo.org/declaration/lang-es/index.htm>
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Perea, B., Sánchez G. y Fernández-Berrocal, P. (2008). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en enfermeras de salud mental de un hospital de Málaga: Resultados preliminares. *Presencia. Revista de enfermería de salud mental*, 1, 22-30.
- Pereira, S. (2012). *Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Servipuertas S.A.* Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>
- Pérez, N., Riviera, P., (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana*. Recuperado de <http://repositorio.unapikitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>
- Restrepo, T. (2013). *Inteligencia Emocional en el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la Universidad ICS*. Recuperado de: [http://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/handle/10906/76823](http://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/76823)
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional*. Libro Online. Recuperado de: <https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf>

- Sánchez, G. (2013). *Las emociones en la práctica enfermera*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284050/gsr1de1.pdf>
- Thorndike, E. (1920). *La inteligencia y sus usos*. (Artículo en psicología), pp. 227-235
- Weisinger, A. (2001) *Inteligencia Emocional: Conceptos*. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/CESE/article/viewFile/38963/37595>
- Zarate, E. (2012). *Inteligencia Emocional y la actitud de los colaboradores en ambiente laboral*. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Zarate-Eber.pdf>
- Zelada, V. (2014). *Nivel de Satisfacción Laboral del personal asistencial del Centro de Salud con de la Vega Baja Lima*. Recuperado de: <http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/4738>.

## **ANEXOS**

### **ANEXO A**

#### **CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Autor: Reuven Bar-On

Adaptación Peruana: Nelly Ugariza Chávez-2013

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

#### **INTRODUCCIÓN**

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces.

Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Nunca es mi caso.
2. Pocas veces es mi caso.
3. A veces es mi caso.
4. Muchas veces es mi caso.
5. Siempre es mi caso.

#### **INSTRUCCIONES**

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número( del 1 al 5 ) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número.

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta como te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres. NO como te gustaría ser, NO como te gustaría que otros te viera.

NO hay límite, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

		Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
1.	Me importa lo que les sucede a las personas.	1	2	3	4
2.	Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	1	2	3	4
3.	Me gustan todas las personas que conozco.	1	2	3	4
4.	Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4
5.	Me molesto demasiado de cualquier cosa.	1	2	3	4
6.	Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	1	2	3	4
7.	Pienso bien de todas las personas.	1	2	3	4
8.	Peleo con la gente.	1	2	3	4
9.	Tengo mal genio.	1	2	3	4
10.	Puedo comprender preguntas difíciles.	1	2	3	4
11.	Nada me molesta.	1	2	3	4
12.	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4
13.	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	1	2	3	4
14.	Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	1	2	3	4
15.	Debo decir siempre la verdad.	1	2	3	4
16.	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.	1	2	3	4
17.	Me disgusto fácilmente.	1	2	3	4
18.	Me agrada hacer cosas para los demás.	1	2	3	4

		Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
19.	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.	1	2	3	4
20.	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	1	2	3	4
21.	Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	1	2	3	4
22.	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	1	2	3	4
23.	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	1	2	3	4
24.	Soy bueno (a) resolviendo problemas.	1	2	3	4
25.	No tengo días malos.	1	2	3	4
26.	Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	1	2	3	4
27.	Me molesto fácilmente.	1	2	3	4
28.	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.	1	2	3	4
29.	Cuando me molesto actúo sin pensar.	1	2	3	4
30.	Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.	1	2	3	4

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**ANEXO B**  
**ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL**

**Autor:** Sonia Palma Carrillo

**Adaptación:** Alex Sívori, Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores - 2013

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES**

A continuación, se le presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un Totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responder a cada enunciado con una "X", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

TOTALMENTE DE ACUERDO TA  
DE ACUERDO DA  
INDIFERENTE I  
EN DESACUERDO ED  
TOTALMENTE EN DESACUERDO TD

		TA	DA	I	ED	TD
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					

9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					
13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					
15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					
18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.					
		<b>TA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TD</b>
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					

33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					
39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



## ANÁLISIS DEL INVENTARIO DE BAR ON I-CE

*Resultados de la prueba de alfa de cronbach. Inventario de Bar On (i-ce) validada por prueba piloto*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.815	25

*Resultados de la prueba de Alfa de Cronbach. Componente Intrapersonal*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.988	6

	Ritc
ITEM2	.984
ITEM6	.984
ITEM12	.984
ITEM14	.984
ITEM21	.924
ITEM26	.894

*Resultados de la prueba de Alfa de Cronbach. Componente Interpersonal*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.968	6

	Ritc
ITEM1	.900
ITEM4	.900
ITEM18	.874
ITEM23	.912
ITEM28	.930
ITEM30	.874

*Resultados de la prueba de Alfa de Cronbach. Componente Adaptabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.927	5
Ritc	
ITEM10	.601
ITEM16	.862
ITEM19	.909
ITEM22	.909
ITEM13	.862

*Resultados de la prueba de Alfa de Cronbach. Componente Manejo de Estrés*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.953	4
Ritc	
ITEM5	.937
ITEM17	.862
ITEM27	.807
ITEM29	.937

*Resultados de la prueba de Alfa de Cronbach. Componente de Estado de Ánimo General*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.985	4
Ritc	
ITEM20	.988
ITEM3	.882
ITEM25	.988
ITEM11	.988

*Baremos tentativos del instrumento utilizados para el presente estudio*

<b>Pc</b>	<b>PD</b>	<b>Categoría</b>
1	<52.00	Marcadamente bajo
5	52.00	
10	57.00	
11	58.00	
12	-	
13	-	
14	59.00	
15	60.00	Necesita mejorar considerablemente
20	61.00	
22	-	
23	62.00	
24	63.00	
25	-	
26	-	
27	-	
28	-	
29	-	
30	64.00	Mal desarrollada
35	65.00	
40	-	
41	-	
42	-	
43	66.00	Promedio
45	67.00	
50	68.00	
55	69.00	
56	-	
57	-	
58	-	Bien desarrollada
60	70.00	
65	71.00	
70	-	
71	73.00	
72	74.00	Muy bien desarrollada
75	75.00	
80	76.00	
85	77.00	
86	78.00	Excelentemente desarrollada
90	80.00	
95	83.00	
99	>83.00	
Media	68.11	
Desv. típ.	8.859	

## ANÁLISIS DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

*Resultados de la prueba Alfa de Cronbach. Escala de satisfacción laboral validada por prueba piloto*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.990	35

*Resultados de la prueba de Alfa de Cronbach. Componente de Condiciones de Trabajo*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.961	6

	Ritc
ITEM108	.903
ITEM115	.922
ITEM122	.922
ITEM129	.922
ITEM136	.795
ITEM141	.812

*Resultados de la prueba de Alfa de Cronbach. Componente de Remuneraciones y Beneficios Laborales*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.922	6

	Ritc
ITEM102	.950
ITEM109	.857
ITEM116	.540
ITEM123	.957
ITEM130	.581
ITEM142	.957

*Resultados de la prueba de Alfa de Cronbach. Componente de Supervisión*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.933	4
Ritc	
ITEM117	.788
ITEM124	.851
ITEM131	.886
ITEM137	.847

*Resultados de la prueba de Alfa de Cronbach. Componente de Relaciones Humanas*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.902	5
Ritc	
ITEM104	.924
ITEM118	.675
ITEM132	.924
ITEM138	.484
ITEM125	.924

*Resultados de la prueba de Alfa de Cronbach. Componente de Promoción y Capacitación*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.956	5
	Ritc
ITEM119	.771
ITEM126	.849
ITEM133	.934
ITEM139	.934
ITEM143	.905

*Resultados de la prueba de Alfa de Cronbach. Componente de Comunicación*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.935	5
	Ritc
ITEM113	.876
ITEM120	.876
ITEM127	.921
ITEM134	.730
ITEM140	.760

*Resultados de la prueba de Alfa de Cronbach. Componente de Puesto de Trabajo*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.948	4
	Ritc
ITEM114	.928
ITEM121	.928
ITEM128	.911
ITEM135	.735

### Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		SUMA_INTELIGENCIA_EMOCIONAL	SUMA_SATISFACCION_LABORAL
N		258	258
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	68.1085	155.9341
	Desviación estándar	8.85881	15.97540
Sig. asintótica (bilateral)		.200 <sup>c,d</sup>	.000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

### Baremos tentativos del instrumento utilizado para el presente estudio

Pc	PD	Categoría
1	43.77	Alta insatisfacción
5	50.00	
10	55.00	
15	58.00	
20	60.00	
21	-	Parcial insatisfacción
25	61.00	
30	63.00	
35	64.00	
39	65.00	
40	-	Regular
45	66.00	
50	67.50	
55	69.00	
60	70.00	
61	-	Parcial satisfacción
65	71.00	
70	72.00	
75	74.00	
79	75.00	
80	76.00	Alta satisfacción
85	77.00	
90	78.00	
95	82.00	
99	86.00	
Media	67.17	
Desv. típ.	9.044	



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2017

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN	DISEÑO Y TIPO
<b>Problema General</b>  ¿Existe relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima en el año 2016?	<b>General</b> Existe correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima.	<b>Objetivo General</b> Determinar la correlación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima en el año 2017.	Inteligencia emocional	Componente intrapersonal Componente interpersonal Componente de adaptabilidad Componente manejo del estrés Componente de Estado de Animo General	258 enfermeros colaboradores entre hombres y mujeres pertenecientes al Hospital del distrito de Lima.	No experimental de corte transversal
	<b>Específicas</b> H1: Existe correlación directa y significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima.  H2: Existe correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima, según sexo.  H3: Existe correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima, según edad.  H4: Existe correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima, según grado de instrucción.	<b>Objetivos Específicos</b> H1: Existe correlación directa y significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima en el año 2017.  H2: Existe correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima en el año 2017 según sexo.  H3: Existe correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima en el año 2017 según edad.  H4: Existe correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima en el año 2017 según grado de instrucción.			<b>MUESTRA</b> 258 participantes (Muestreo Censal)	<b>NIVEL</b> Básico  <b>TIPO</b> Correlacional
			Satisfacción laboral	Condiciones de trabajo Remuneraciones y beneficios laborales Supervisión Relaciones humanas Promoción y capacitación Comunicación Puesto de Trabajo		<b>INSTRUMENTOS</b>  EQ-I Bar On Emotional Quotient Inventory adaptado por Ugarriza  Escala de Satisfacción laboral

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El propósito de esta ficha de consentimiento es promover a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Sherlyn Ojeda Mucha, interna de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería del Hospital San Bartolomé en Lima 2017.

Para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas, Inventario de Inteligencia Emocional Bar On – Ice (Abreviado) y la Escala de Satisfacción Laboral. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se le explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte.:

ESTUDIANTE DE PSICOLOGÍA  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

---

Yo.....  
..... con DNI: ..... Acepto participar en la investigación  
de la señorita Sherlyn Ojeda Mucha. En Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral  
en el personal de enfermería del Hospital San Bartolomé en Lima 2017.

Día: ...../...../.....

---

FIRMA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 13 de Octubre de 2017

**CARTA N° 570-2017/EP/PSI. UCV LN**

Licenciada  
ROSA MARÍA CARRAZCO OLIVERA  
Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé  
Av. Alfonso Ugarte N° 825 – Cercado de Lima

Presente.-


De nuestra consideración:


Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar la autorización para la Srta. **OJEDA MUCHA SHERLYN KANNDY**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2017"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



  
Dra. Taniht L. Cubas Romero  
Directora de Escuela  
Profesional de Psicología  
Filial Lima – Campus Lima Norte

  
Nino Jaime Ruiz Diaz  
MEDICO CIRUJANO  
RUBEN 64269

TCR/CRM

UCV EDU-PE